智慧图书馆时代公共图书馆服务能力构建与提升路径研究

马小翠，曹宁欣
（金陵图书馆，南京 210019）

摘 要：[目的/意义]当前智慧图书馆建设备受关注，以公共图书馆服务能力为研究对象，探讨公共图书馆服务能力构建及提升路径，以期为公共图书馆智慧化转型提供一定的指导。[方法/过程]通过文献研究法对公共图书馆服务发展的三阶段演化进行阐述，对智慧图书馆时代公共图书馆服务能力的概念、特征、需求重新审视，立足现有标准体系，结合时代发展需求，通过对公共图书馆服务能力构成要素、影响因素等基础理论的探析，构建服务能力体系。[结果/结论]公共图书馆服务能力的提升应当基于其要素结构，科学合理地阶段式推进。因此，智慧图书馆时代公共图书馆可从资源体系、馆员能力、组织文化、管理模式、合作环境 5 个维度提升服务能力，助推公共图书馆事业的发展。

关键词：智慧图书馆；智慧服务；服务能力；图书馆 3.0

中图分类号：G251　　文献标识码：A　　文章编号：1002-1248（2022）11-0048-09

引用本文：马小翠，曹宁欣. 智慧图书馆时代公共图书馆服务能力构建与提升路径研究[J]. 农业图书情报学报，2022，34(11)：48-56.

1 引 言

网络信息技术的迅猛发展，使图书馆所处的环境发生急剧变化。在国家“十四五”规划指导下，智慧图书馆建设已进入实质性全面推进阶段[1]，图书馆服务正从数字化、网络化服务向智慧化服务转型。随着高度数字化和智慧化时代用户需求及行为的变化，用户所需求的图书馆能力也随之改变。如何科学合理地构建和提升公共图书馆的服务能力，为读者提供多元立体、高效便捷的智慧服务，推动公共图书馆创新发展，既是图书馆践行“传承文明、服务社会”的初心使命，也是推动图书馆高质量发展必须答好的时代课题。

2 从图书馆 1.0 至图书馆 3.0 公共图书馆服务发展演化

在全球信息化浪潮的推动下，公共图书馆的发展

收稿日期：2022-07-18

基金项目：江苏省图书馆学会课题“图书馆服务能力评估及其影响因素研究”（20YB39）；2021 年度江苏省图书馆大数据研究课题“城市公共图书馆高质量发展的合力之道”（2021JSTD032）

作者简介：马小翠（1982- ）女，馆员，研究方向为公共文化服务、阅读推广等。曹宁欣（1995- ），女，助理馆员，研究方向为事业发展、阅读推广

及演变大致经过了以文献服务为主要特征的图书馆 1.0 时代，到以信息服务为主要特征的图书馆 2.0 时代，正迈向以智慧服务为主要特征的图书馆 3.0 时代（图 1）。

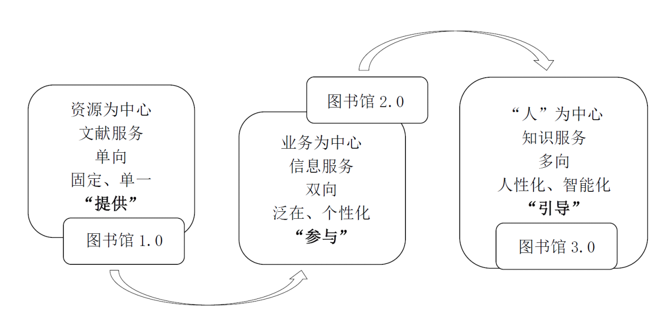


图 1　图书馆 1.0 至图书馆 3.0 的服务发展演化

Fig.1　The evolution of library service from Library 1.0 to Library 3.0

图书馆 1.0，以资源为中心，藏用分离，注重馆藏资源建设，是基于“Create-then-Consume”模式的传统图书馆[2]。与用户单向行动的 Web1.0 类似，图书馆 1.0 在服务的提供上主要表现为单向的，以免费平等地向读者提供书刊资料借还服务为立身之本。服务模式固定、单一。

图书馆 2.0，以业务为中心，藏阅一体，其概念最早是在 2005 年由 MICHAEL[3]在他的博客中提出，可以理解为是 Web2.0 在图书馆的应用[4]。图书馆 2.0 在服务的提供上更加强调读者的参与性与交互性，重视以读者需求为导向提供服务，从而最大程度地满足读者的信息需求。服务模式偏向泛在化、个性化。

图书馆 3.0，以人为中心，提供全方位的智慧服务。虽然目前尚未定型，但随着 Web3.0 不断引发互联网革命，催生出大量应用新技术而形成的图书馆新业态，智慧图书馆正是在这样的环境下应运而生。图书馆 3.0 的服务方式由图书馆 1.0 的单向输出、图书馆 2.0 的双向交流转为多向交互。在服务模式上，更加注重人性化和智能化，即基于用户感知的智慧服务。

3　智慧图书馆时代公共图书馆服务能力主要特征及服务能力需求

3.1　公共图书馆服务能力概念的重新审视

梳理国内现有研究成果，可以发现学者们对图书馆服务能力的定义各有异同。徐享王从组织功能考虑，通过探究图书馆存在的目的和理由，解释了这种对于文献信息需求满足的能力实际上就是图书馆的服务能力，即文献信息收集能力、加工能力、存储能力和传递能力的组合[5]。罗泽宇从组织角色定位出发，分别站在政府和读者的角度进行理解，将图书馆服务能力定义为“图书馆组织代理政府创造读者价值的本领”[6]。闫小斌则结合组织职能与使命，认为图书馆服务能力就是图书馆满足读者对于文献、情报、信息、知识等以及其他需求的组织特性或团队特性[7]。

“图书馆服务能力”这一概念作为相关探索研究的理论起点，首先应当从理论上系统归纳与研究，探寻其科学内涵，明确其构成及影响因素，才能以全新的视角和思路去制定基于服务能力提升的图书馆发展规划。笔者认为，在理解图书馆服务能力这一概念时，应注意与服务效能等表述进行区分，厘清“能力”在这里指代的具体内容。《现代汉语词典》（第 7 版）中，“能力”的定义为“能胜任某项工作或事务的主观条件”；百度百科所给的定义则是完成一项目标或者任务所体现出来的综合素质。基于以上定义并结合《公共图书馆服务规范》（GB/T28220-2011）等相关行业法规中的规定，本文中公共图书馆服务能力，即公共图书馆利用硬件、人力、文献等各类资源，开展文献借阅、信息咨询等基本服务以及个性化拓展服务所需具备的素质条件。

3.2　智慧图书馆时代公共图书馆服务能力基本特征

要全面认识图书馆服务能力，离不开对其基本特征的探析。图书馆自身的公共属性使其服务能力具备了一定的公共服务特征，即基本性、公共性。《中华人民共和国公共文化服务保障法》明确指出，公共图书馆是以满足公民基本文化需求为主要目的而提供的公共文化设施[8]。因此，无论是在图书馆发展的哪个阶段，公共图书馆理应发挥其公共服务功能以保障公民基本文化权益，而具备一定的服务能力则是维持自身良性运行的基本条件。

与此同时，智慧图书馆时代业务模式和环境生态的改变使服务能力也呈现出差异化和可持续的特征。服务能力的差异化源于图书馆个性化服务的体现，这首先得益于公共图书馆“以人为本”的服务理念，根据不同服务对象的个性特征及需求，有的放矢提供个性化、精准化和智能化的定制服务，是图书馆服务能力提升的重要标志之一。进入数字时代后，智慧图书馆将成为图书馆创新转型和可持续发展的新理念和新实践[9]，不断地转型升级也对图书馆服务能力提出了可持续发展的要求，即图书馆服务能力的可持续。

3.3 智慧图书馆时代公共图书馆服务能力需求

新一代信息技术的飞速发展，为图书馆事业不断注入新的内涵和动能，智慧图书馆时代公共图书馆的服务内容及服务模式都呈现出区别于以往的鲜明特征：服务内容知识化、服务方式智能化、服务平台共享化、服务模式多元化、服务对象个性化、服务主体智慧化等，这些特征正全方位地影响着图书馆服务的思维方式，对图书馆的服务能力提出了更高的要求，包括知识全面获取与协同服务需求、场景情景感知与精准推送需求、平台嵌入融合与智能交互需求、馆员立体赋能和智慧培育需求。

4 智慧图书馆时代公共图书馆服务能力体系构建

公共图书馆服务能力由核心要素、影响因素构成，这些要素间相互作用、有机结合形成了图书馆的服务能力体系。智慧图书馆作为图书馆发展的一个阶段，是智能化、智慧化等新兴技术在图书馆普遍应用的结果，其本质是运用新技术改进图书馆的业务形态、业务流程，提升服务能力。图书馆赖以生存的社会价值和职能并未改变，因此智慧图书馆时代公共图书馆服务能力体系的构建不应该也无法与过去及现有的体系割裂。为此，本文尝试立足现有标准体系，同时对其在智慧图书馆建设中的新需求做相应的延展。

4.1 从现有评价体系看公共图书馆服务能力的构成要素

4.1.1 国内外公共图书馆服务能力评价现状

对公共图书馆服务能力进行评价是对其建设和发展水平的综合考量，也在一定程度上推动图书馆服务能力的不断提升。中国县级以上公共图书馆评估定级工作自 1994 年首次开展以来，迄今已连续开展 6 次，工作制度及评估标准逐步确立并不断优化。第七次评估定级工作于 2022 年 5 月正式启动，从服务效能、业务能力、保障条件三大方面对公共图书馆展开考察，在指标设计上立足公共图书馆事业发展的阶段性特点，统筹基础建设和改革创新，突出反映事业发展水平的核心指标和方向性指标，从而推动图书馆进一步加强自身业务建设和服务能力，达到“以评促建、以评促管、以评促效能提升的作用”[10]。以地市级公共图书馆评估标准为例，作为必备条件的项目沿用了年文献外借量、读者满意率、年财政拨款总额、年人均新增文献入藏量、建筑面积五项指标，同时新增了法人治理结构、年报制度、专业技术人员占比 3 项指标。从长效影响来看，评估结果对公共图书馆事业发展的整体推动作用不可忽视[11]。

放眼国外，国际标准化组织关于图书馆绩效评估的标准 ISO11620 在 2014 年颁布了第三版，指标数量增加到 52 个，重点关注图书馆空间及空间服务、服务质量与成本效益、潜力与发展、数字资源以及读者需求等[12]；美国公共图书馆星级评价系统是由美国《图书馆杂志》自 2008 年起每年根据 IMLS（美国联邦博物馆暨图书馆服务总署）与国家教育统计中心提供的数据，基于人均流通次数、人均访问次数、参加图书馆各项活动的人次、公共计算机网络的使用情况[13]4 项指标，对参与评价的公共图书馆进行星级排名；英国文化部于 2001 年公布并开始实施《全面高效的现代化公共图书馆——标准与评价》，从读者到馆、开馆时间、电子资源及图书资料、借阅和后续服务、图书馆利用情况、读者满意度、员工服务等方面制定详细的标准[14]。

4.1.2　公共图书馆服务能力构成的核心要素

参照《公共图书馆服务规范》（GB/T28220-2011）中所列内容，结合第七次公共图书馆评估定级标准指标体系，大致总结出构成智慧图书馆时代公共图书馆服务能力所需具备的核心要素，主要包括服务资源、业务能力、服务效能三大方面。

（1）服务资源。服务资源包括馆藏资源、设施设备、人才队伍等要素。其中馆藏资源是公共图书馆服务的基础，智慧图书馆建设的前提就是要实现馆藏资源的智慧化；设施设备不仅包括充足的馆舍面积、合理的功能布局、完备的软硬件设施，智慧化的多维空间设计也是智慧图书馆的重要组成部分；人才队伍是实现各种服务能力的关键因素，第七次评估标准在必备项中增加了“专业人员占比”指标，更是体现了智慧图书馆时代人才专业化发展的要求。

（2）业务能力。业务的全流程智慧化管理是智慧图书馆的特征之一。智慧图书馆时代更强调新技术在图书馆基础工作和业务管理中的运用，通过文献智慧采访、文献智慧编目、书库智慧管理、文献智慧调度、数据智慧分析等对采、编、典、流等业务流程重新赋能，从而构建智慧化的全流程、全方位的基础业务管理体制[15]。

（3）服务效能。前文提出要注意服务“能力”与“效能”在表述上的差异，实际上图书馆服务效能应算作能力的一部分。具体来说，服务效能涵盖了基本服务、特殊群体服务、数字化服务、服务宣传与阅读推广等。在智慧图书馆建设背景下，图书馆传统的阅读推广模式正逐步转变，有效利用新媒体融合，积极探索阅读推广新路径，实现智慧化阅读服务，是图书馆服务能力提升的重要方式。

4.2　公共图书馆服务能力的影响因素

4.2.1　内部因素

（1）图书馆服务意识。在向社会公众提供法律规定的各项服务的基础上，是否具备主动服务和创新服务意识在一定程度上决定着公共图书馆服务能力的强弱。一方面，通过多元合作不断创新和丰富服务形式，延伸服务范围，使图书馆服务与各行业的发展紧密结合起来[16]；另一方面，要在馆内基础服务上下功夫，不能以完成任务为目标，单纯追求数量而罔顾服务质量，终将使服务能力大打折扣。

（2）制度及体系建设。完备、严格的制度规范是图书馆良好有序运行的基础，推动公共图书馆治理制度体系建设，根本目的在于提高公共图书馆治理效能[17]。为此，应坚持问题导向、加强制度规范与执行力。此外，覆盖城乡、便捷实用的公共图书馆总分馆体系建设，也是将图书馆服务能力最大化发挥的重要体现。

（3）馆员创新服务能力。人力资源作为服务资源的重要组成部分，是构成公共图书馆服务能力的核心要素之一。除了人员素质、数量外，馆员的创新服务能力也是重要的考察指标。智慧图书馆时代，馆员不仅是知识的“搬运工”更是知识创造转移的重要角色[18]，加强馆员服务创新能力的建设是图书馆科学管理的具体体现，也是确保图书馆与知识社会同步发展的保障[19]。知识更新、定期培训与考核以及激励措施，则能从不同侧面激发人才队伍的潜能与活力。

4.2.2　外部因素

（1）政策与资金支持。经费是图书馆生存和发展的基本条件，中国公共图书馆的经费来源单一，虽已有国家立法保障，但仍缺乏配套的地方行政法规进行强制性保障，经费不足直接导致入藏文献量少，硬件设施差等。此外，对于智慧服务也未设立专项经费，若保障不到位，将在一定程度上制约智慧图书馆建设。政府有关部门尤其是文化主管部门应高度重视公共图书馆建设，明确主体责任，因地制宜，建立稳定增长的财政保障制度，确保图书馆事业稳固发展。

（2）读者需求与参与度。以读者需求为导向的公共图书馆服务无往不胜，只有建立在受众情况全掌握基础上的图书馆服务，才真正具有竞争力。智慧图书馆的建设若不是基于读者需求，就将失去生命力。这就要求图书馆对读者的范围、类型、特征、需求等充分了解，通过观察、调研，不断总结，做到“知己知彼”。此外，引导读者由“受众”向“用户”的转变，促使其参与到图书馆建设中不失为一种双赢的服务提

升手段。

（3）时代背景与外部环境。时代发展对公共图书馆服务提出了更高的要求，转型是图书馆走向高质量发展的必由之路[20]。吴建中先生提出了“全媒体、全素养、全周期”的“三全”服务要求，明确指出由于数字时代的到来，信息载体不局限于纸质书本的形式，因而图书馆的管理与服务方式也要向全媒体化转变。在为读者提供“三全”服务的同时，也是图书馆自身服务能力不断改善和提升的过程。

5 智慧图书馆时代公共图书馆服务能力提升路径

公共图书馆服务的智慧化转型，有赖于公共图书馆服务能力的构建与提升。因此，应当基于服务能力的要素结构，科学合理地阶段式推进。综合前文研究，可将服务能力梳理为资源能力、人才能力、文化能力、管理能力、环境能力（图 2）。

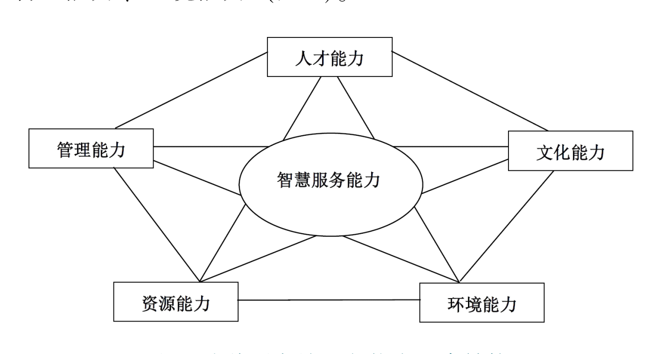


图 2 公共图书馆服务能力要素结构

Fig.2 The factor structure of public library service capacity

5.1 融合重组，构建基于智慧服务的资源体系

作为公共图书馆服务能力的核心要素之一，资源是图书馆开展各项服务的基础。智慧图书馆时代，随着智慧技术的不断引入，资源内容和形式的不断变革，图书馆服务资源整体呈现从文献向数据发展的态势，资源体系也逐渐趋向实体、数字、数据相融合，也即以“数据”为主要表现形式，兼顾实体馆藏、数字资源、数据资源类型，兼容结构化、半结构化、非结构化数据状态[21]。面对这一改变，公共图书馆应当一方面围绕特色资源构建继续丰富传统实体文献和数字馆藏，同时对纸质资源进行数字化转换，以实现对文献资源的数字化存储、管理和运用。此外，还应通过数字挖掘技术将数字图书馆中大量的文献资源数据和用户行为数据赋予“生命”[22]，实现其“价值”。关注服务对象对于资源的需求，根植用户环境，通过资源采集方式自动化、资源存储数字化和云端化、资源建设主体多元化、资源加工深度化的建设模式，构建丰富、融合、共享资源体系。

5.2 赋能成长，培养基于智慧服务的馆员能力

人的智慧是图书馆智慧服务核心。作为图书馆服务的主体，馆员的能力直接决定了图书馆服务的方式、内容和质量[18]。智慧图书馆建设中，需要的是将馆员的智慧与智能技术有机结合的真正的“智慧”服务。因此，相对于传统的图书馆而言，馆员在参与提供智慧服务的过程中充分体现了智慧性、专业性和复合性的特征[23]。而馆员能力的培养以及队伍建设需要多方共同努力，持续推进。从图书馆层面，应当构建馆员智慧服务能力培养的制度体系，优化现有招聘模式，建立规范的教育培训制度以及科学的绩效激励措施；从馆员层面，应当加强智慧服务能力的自我培训与发展，培养积极向上的职业精神，树立终身学习的理念，积极主动学习新技术、新知识、新理论、新方法，以适应智慧社会的发展和智慧服务的要求。

5.3 理念重塑，建设基于智慧服务的组织文化

作为影响公共图书馆服务能力的内因之一，图书馆自身的服务理念和文化是直接影响服务能力的元能力[5]。如果说物联网、人工智能等新兴技术架构起图书馆 3.0 的骨骼，那么以人本主义为核心的人文精神就是智慧图书馆的血脉和肌肉。此外，馆员对创新服务意识认知也是提升图书馆服务能力和图书馆发展的重要影响因素[24]。因此，图书馆应当建立基于智慧服务的理念体系，将平等、开放、共享、人本的价值理念，恪尽职守、担当作为的职业精神渗透到每位馆员心中。加强图书馆文化建设，将以人为本的人文精神融入图

书馆能力建设中。构建组织文化谱系，将图书馆使命、愿景、理念等提炼成共同的语言，形成共同的职业准则和文化胎记。同时进一步将人文关怀融入图书馆管理中，激发馆员的工作热情和创新意识，从而推动服务创新，提升图书馆智慧服务能力。

5.4 评估考核，创新基于智慧服务的管理模式

面对瞬息万变的新信息时代，公共图书馆服务的范畴不断扩展。图书馆将会面对更为复杂的技术环境，同时也将创建更为丰富的服务类型。要提高图书馆的服务和生存能力，必须改革、创新、优化管理体系。评估是图书馆管理的重要组成部分，“以评促建，以评促管”，在图书馆智慧服务能力构建的过程中，对服务能力评估是实践发展的必然。技术的更新迭代与用户需求的日益个性化、精准化，使智慧图书馆的评估相较于过去更为复杂与困难[25]，因此，应当适应图书馆现实和未来发展的需要，积极推动智慧图书馆评估体系的建立，制定相应的标准和规范，使服务能力建设有规可依，有据可循。同时通过前置、后置等评估方式，及时发现问题，调整方向，通过“建立评估体系 - 分析 - 研究 - 评价 - 改进与提升 - 再建立新的评估体系”，循环往复，确保图书馆智慧服务能力体系建设健康、可持续发展。

5.5 联盟协作，创建基于智慧服务的合作环境

开放、交流与合作是当今图书馆界发展的大趋势[26]。智慧图书馆的建设与发展仅仅靠单个图书馆是无法实现的，面对信息环境下竞争的不断加剧，公共图书馆只有通过加强联盟与合作，打破单打独斗的服务模式，才能提高适应和利用环境的能力。智慧是一种综合能力的体现，智慧服务需要公共图书馆跨时空的立体互联，在信息共享基础上深度协同[27]，需要图书馆更加强化行业内的整合、行业间的合作，突破图书馆行业内原有的建设格局，通过联合发展来推动资源共建共享，实现社会联合与协同共进。注重跨区域的联动发展[28]，在国家区域发展战略的指导下，最终形成以省域联盟为基础、跨区域联盟为框架、以全国性联盟为链接，建立自上而下、从点到面的智慧服务体系，从而为智慧服务提供全域资源，实现图书馆智慧服务能力的全面提升。

6 结　语

智慧图书馆建设是图书馆转型的必然。如何以智慧图书馆建设为契机，加快图书馆转型升级，促进高质量发展，是一个具有战略意义的课题。公共图书馆应该意识到，只有在新时代浪潮中不断开拓创新，持续提升服务能力，才不会被时代所弃。服务能力的大小不在其规模，而在其智慧。图书馆的智慧化转型是一个长期渐进的过程，公共图书馆服务能力建设也将是一项不断发展、日益深化的动态过程。

参考文献：

[1] 中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要[EB/OL]. [2022-03-25]. http://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm.

The outline for the 14th Five-Year Plan for economic and social development and long-range objectives through the year 2035 of the people's republic of China[EB/OL]. [2022-03-25].http://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm.

[2] KWANYA T, STILWELL C, UNDERWOOD P G. Library 3.0: Intelligent libraries and apomediation[M]. Elsevier, 2014.

[3] CASEY M E, SAVASTINUK L C. Library 2.0: A guide to participatory library service[M]. Information today, Inc., 2007.

[4] 范并思, 胡小菁. 图书馆 2.0: 构建新的图书馆服务[J]. 大学图书馆学报, 2006(1): 2-7.

FAN B S, HU X J. Library2.0: Building the new library services[J]. Journal of academic libraries, 2006(1): 2-7.

[5] 徐享王. 图书馆服务能力的理论研究——概念、形成、结构及提升策略[J]. 图书馆, 2013(2): 27-29.

XU X W. A study of theory of the library service ability - Concept, form, structure and promotion strategies[J]. Library, 2013(2): 27-29.

[6] 罗泽宇. 图书馆服务能力理论研究——概念、特性、提升障碍及逻辑起点[J]. 图书馆杂志, 2012, 31(2): 2-4, 10.

LUO Z Y. Library serviceability research: Concept, characteristic, promotion barrier and logical starting point[J]. Library journal, 2012, 31(2): 2-4, 10.

[7] 闫小斌. 图书馆服务能力探讨——概念、属性、结构、形成、评价及提升[J]. 新世纪图书馆, 2014(7): 13-17.

YAN X B. On the basic theory of the library service ability: Concept, attribute, structure, formation, evaluation and promotion [J]. New century library, 2014(7): 13-17.

[8] 中国人大网. 中华人民共和国公共文化服务保障法[EB/OL]. [2022-04-30].http://www.npc.gov.cn/zgrdw/npc/xinwen/2016-12/25/content_2004880.htm.

National People's Congress of China. The Law of the People's Republic of China on protection of public cultural service [EB/OL]. [2022-04-30]. http://www.npc.gov.cn/zgrdw/npc/xinwen/2016-12/25/content_2004880.htm.

[9] 王世伟. 再论智慧图书馆[J]. 图书馆杂志, 2012, 31(11): 2-7.

WANG S W. Rediscussion on the smart library[J]. Library journal, 2012, 31(11): 2-7.

[10] 柯平, 刘旭青, 邹金汇. 以评促建、以评促管、以评促用——第六次全国公共图书馆评估定级回顾与思考[J]. 图书与情报, 2018(1): 37-48.

KE P, LIU X Q, ZOU J H. Promoting the construction, management and use through assessment -Review and thinking on the sixth national public library assessment and rating[J]. Library & information, 2018(1): 37-48.

[11] 文化和旅游部办公厅关于开展第七次全国县级以上公共图书馆评估定级工作的通知[EB/OL]. [2022-06-30]. https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/ggfw/202206/t20220602_933319.html.

The circular on promoting the seventh national public library evaluation and ranking issued by general office of the ministry of culture and tourism[EB/OL]. [2022-06-30]. https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/ggfw/202206/t20220602_933319.html.

[12] 陈信. 国际图书馆绩效评价指标体系及其特点分析——以ISO11620:2014为例[J]. 四川图书馆学报, 2018(6): 1-5.

CHEN X. Analysis of International library performance evaluation index system and its characteristics: Taking ISO11620:2014 as an example[J]. Journal of the library science society of Sichuan, 2018(6): 1-5.

[13] 邱建恒. 美国公共图书馆星级评价系统之研究[J]. 山东图书馆学刊, 2016(1): 55-58.

QIU J H. Study of library journal index of American public library service[J]. The library journal of Shandong, 2016(1): 55-58.

[14] 孙成江, 李琪. 公共图书馆服务能力评价指标体系构建及实证研究[J]. 情报资料工作, 2015(6): 62-67.

SUN C J, LI Q. Public library service ability evaluation index system construction and empirical research[J]. Information and documentation services, 2015(6): 62-67.

[15] 魏大威, 谢强, 张炜, 等. 智慧图书馆建设的思考[J]. 国家图书馆学刊, 2022, 31(3): 3-11.

WEI D W, XIE Q, ZHANG W, et al. Reflection on the construction of smart library[J]. Journal of the national library of China, 2022, 31(3): 3-11.

[16] 陶功美. 基于"互联网+"思维模式的图书馆服务意识探讨[J]. 新世纪图书馆, 2015(12): 30-32.

TAO G M. On the library service consciousness based on the "Internet+" mode of thinking[J]. New century library, 2015(12): 30-32.

[17] 肖希明, 石庆功. 构建中国特色的公共图书馆治理制度体系[J]. 中国图书馆学报, 2020, 46(5): 4-21.

XIAO X M, SHI Q G. Constructing the institutional system of public library governance with Chinese characteristics[J]. Journal of library science in China, 2020, 46(5): 4-21.

[18] 初景利, 张国瑞. 面向智慧图书馆的馆员能力建设[J]. 图书馆理论与实践, 2022(4): 1-3.

CHU J L, ZHANG G R. Librarian capability construction for smart library[J]. Library theory and practice, 2022(4): 1-3.

[19] 胡绍君, 马立敏. 推拉理论视角下高校图书馆员服务创新能力建设研究[J]. 新世纪图书馆, 2018(9): 38-41.

HU S J, MA L M. Research on the construction of university librarians' service innovation ability from the perspective of push-pull theory[J]. New century library, 2018(9): 38-41.

[20] 吴建中. 贯彻新发展理念 推动高质量发展——新一轮图书馆事业发展的主基调[J]. 图书与情报, 2020(6): 73-76.

WU J Z. Promoting high-quality development with new concept - The main tone of library's development[J]. Library & information, 2020(6):

73–76.

[21] 冉从敬, 何梦婷. 智慧图书馆资源服务模式及其实施策略[J]. 数字图书馆论坛, 2018(6): 21–29.
RAN C J, HE M T. Smart library resource service model and its implementation strategy[J]. Digital library forum, 2018(6): 21–29.

[22] 李玉海, 金喆, 李佳会, 等. 我国智慧图书馆建设面临的五大问题[J]. 中国图书馆学报, 2020, 46(2): 17–26.
LI Y H, JIN Z, LI J H, LI J. Five problems in the construction of smart libraries in China[J]. Journal of library science in China, 2020, 46(2): 17–26.

[23] 丁明春, 任恒, 叶路扬. 论智慧馆员职业能力的核心要素及其提升策略[J]. 图书馆理论与实践, 2022(2): 33–39.
DING M C, REN H, YE L Y. On the core elements and promotion strategies of the professional ability of smart librarians[J]. Library theory and practice, 2022(2): 33–39.

[24] ALACA E. Innovative service approach in 6 public libraries in Ankara: An evaluation approach of library staff[J]. 2017, 31(2): 211–222.

[25] 胡娟, 柯平, 王洁, 等. 后评估时代智慧图书馆发展与评估研究[J]. 情报资料工作, 2021, 42(4): 28–37.
HU J, KE P, WANG J, et al. A probe into the development and evaluation of smart libraries in the post–evaluation era[J]. Information and documentation services, 2021, 42(4): 28–37.

[26] 吴建中. 开放 交流 合作——国际图书馆发展大趋势[J]. 中国图书馆学报, 2013, 39(3): 4–8.
WU J Z. Openness, communication and cooperation: The development trend of global libraries[J]. Journal of library science in China, 2013, 39(3): 4–8.

[27] 王世伟. 论智慧图书馆的三大特点[J]. 中国图书馆学报, 2012, 38(6): 22–28.
WANG S W. On three main features of the smart library[J]. Journal of library science in China, 2012, 38(6): 22–28.

[28] 屠淑敏. “十四五”时期我国公共图书馆发展环境分析和战略思考[J]. 国家图书馆学刊, 2021, 30(2): 3–12.
TU S M. Development environment analysis and strategic thinking of public libraries in China during the 14th Five–Year Plan period[J]. Journal of the national library of China, 2021, 30(2): 3–12.

Construction and Promotion Path of Public Library Service Capacity in the Smart Library Era

MA Xiaocui, CAO Ningxin
(Jinling Library, Nanjing 210019)

Abstract: [Purpose/Significance] The transformation of public libraries into smart libraries depends on the continuous improvement of their own service capacity. With a growing interest in the construction of smart libraries, this paper takes public library service capacity as the research object and explores the construction and promotion path of public library service capacity, offering a guidance for public libraries' transformation into smart libraries. [Method/Process] Following the research ideas from the current situation to the future development, this paper first studied the three-stage evolution of public library service development through literature review, and re-examines the concept, characteristics and requirements of public library service capacity in the era of smart libraries. Then, based on the existing standard system, and considering the new demands in the smart library era, we explored the service capacity system of

public libraries with an analysis on the constituent elements and influencing factors. [Results/Conclusions] The transformation of public libraries into smart libraries is a long and gradual process, and the construction of public library service capacity will also be a dynamic process of continuous in-depth development. Therefore, public libraries are suggested to promote their service capacity step by step based on their factor structure. The construction of public library service capacity in the era of smart libraries includes five dimensions: resource capacity, talent capacity, cultural capacity, management capacity and environmental ability. Therefore, we suggest that public libraries improve their service capacity through five paths, including (1) to build a resource system based on smart service through integration and reorganization; (2) to cultivate the ability of librarians based on smart service through enabling librarians' growth; (3) to build an organizational culture based on smart service through reshaping the concept; (4) to innovate the management model based on smart service evaluation and assessment; (5) to create a cooperation environment based on smart services through alliance collaboration, so as to promote the development of public libraries. This research provides specific methodological guidance for the construction of public library service capacity. However, due to the limitation of time, the integrity of the service capacity indicator system in this research still needs to be verified. We will continue to conduct the in-depth research based on the theory and evaluation system of library service capacity, and refine the indicators, so as to provide theoretical basis and reference for public libraries to establish their smart library strategic planning based on service capacity evaluation.

Keywords: smart library; smart service; service capacity; library 3.0